



Folketingets Erhvervsudvalg  
Christiansborg  
DK-1240 København K

23. marts 2010

Sag 10/00518-8

Vedlagt fremsendes til Folketingets Erhvervsudvalgs orientering i 45 eksemplarer det informationsmateriale til forbrugere om gebyrer, som Forbrugerombudsmanden har udarbejdet i forlængelse af høringen om PBS-gebyrer i Folketingets Erhvervsudvalg onsdag 20. januar 2010.

Gebyrmaterialet er ligeledes blevet lagt på Forbrugerombudsmandens hjemmeside [www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk).

Kopi af dette brev med bilag er sendt til Økonomi- og Erhvervsministeriet.

Med venlig hilsen

  
Henrik Øe

**FORBRUGEROMBUDSMANDEN**

Amagerfælledvej 56  
2300 København S

Tlf. 32 66 90 00

Fax 32 66 90 45

CVR-nr. 10 29 48 19

[forbrugerombudsmanden@fs.dk](mailto:forbrugerombudsmanden@fs.dk)

[www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk)

**ØKONOMI- OG  
ERHVERVS MINISTERIET**

Medlem af International Consumer  
Protection & Enforcement Network  
(ICPEN)  
[www.icpen.org](http://www.icpen.org)

Forbrugerstyrelsen varetager  
Forbrugerombudsmandens  
sekretariatsopgaver

## Hvad gælder om gebyrer, når forbrugeren handler?

### Indholdsfortegnelse

Indledning.....	1
Hvad er et gebyr? .....	1
Hvornår kan der opkræves gebyr?.....	2
Hvornår er et gebyr aftalt?.....	2
Hvornår skal den erhvervsdrivende give oplysninger om prisen? .....	2
Hvor store gebyrer kan der opkræves?.....	2
Hvad gælder ved gebyrændringer og indførelsen af nye gebyrer? .....	3
Hvad gælder ved væsentlige gebyrændringer og indførelsen af nye gebyrer? .....	3
Hvad gælder ved uvæsentlige ændringer? .....	4
Regler i anden lovgivning .....	4

### Indledning

Forbrugerombudsmanden fører blandt andet tilsyn med markedsføringsloven, herunder lovens regler om gebyrer.

”Hvad gælder om gebyrer, når forbrugeren handler?” er tiltænkt som en kort gennemgang af, hvad der gælder på gebyrområdet, herunder hvornår gebyrer kan opkræves, hvornår et gebyr er aftalt, og hvordan varslingsreglerne er ved gebyrændringer og indførelsen af nye gebyrer. Gennemgangen skal ses som et supplement til Forbrugerombudsmandens gebyrvejledning fra 2008.

### Hvad er et gebyr?

I markedsføringslovens § 13 findes en gebyrdefinition. Det fremgår heraf, at et gebyr ikke er betaling for en selvstændig ydelse, men betaling for en særlig tjeneste, funktion eller ydelse, som knytter sig til købet af en vare eller tjenesteydelse.

Det er ikke afgørende, om en omkostning er betegnet som et gebyr i aftalen. En omkostning vil være et gebyr i lovens forstand, hvis den falder ind under gebyrdefinitionen i markedsføringsloven.

Eksempler på gebyrer kan være faktureringsgebyrer, betalingsgebyrer og opsigelsesgebyrer.

Finansielle virksomheders, herunder bankernes, anvendelse og opkrævning af gebyrer reguleres ikke af markedsføringsloven, men af bl.a. Finanstilsynets god-skik bekendtgørelse.

**Hvornår kan der opkræves gebyr?**

Udgangspunktet er, at erhvervsdrivendes priser og gebyrer ikke er reguleret i lovgivningen. En virksomhed kan således normalt selv fastsætte sine priser og bestemme, hvilke gebyrer man vil opkræve hos sine kunder.

For at gebyret kan opkræves, skal det dog være aftalt mellem parterne.

**Hvornår er et gebyr aftalt?**

Gebyret skal være aftalt mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, hvis den erhvervsdrivende ønsker at opkræve gebyret. Det betyder, at gebyrer ikke kan indføres eller forhøjes ensidigt på den erhvervsdrivendes initiativ.

For at et gebyr kan anses for aftalt, skal det fremgå tydeligt af aftalen/kontrakten med forbrugeren. Der gælder således et tydelighedskrav ved opkrævning af gebyrer.

Som udgangspunkt er det ikke tilstrækkeligt blot at anføre i standardvilkårene, at der opkræves et gebyr, idet gebyrets størrelse også skal fremgå.

Det er som udgangspunkt heller ikke tilstrækkeligt, at gebyrets størrelse alene fremgår af en underside på hjemmesiden, da gebyret tydeligt skal oplyses.

**Hvornår skal den erhvervsdrivende give oplysninger om prisen?**

Forbrugeren skal have oplyst den samlede pris inklusive gebyrer, omkostninger, moms og andre afgifter, dvs. totalprisen inden aftaleindgåelsen, hvis de er aktuelle på aftaletidspunktet.

Forbrugeren skal have denne totalpris oplyst allerede ved den første prisangivelse, hvilket vil sige første gang forbrugeren præsenteres for en pris på en vare eller tjenesteydelse.

Et gebyr, som måske kan blive aktuelt på et senere tidspunkt, fx et gebyr for en kopi af et gammelt regningsudtog, skal ikke oplyses som en del af prisen, men skal selvfølgelig være aftalt mellem parterne for, at den erhvervsdrivende kan opkræve det.

**Hvor store gebyrer kan der opkræves?**

Gebyrstørrelsen er i nogle tilfælde lovbestemt, og som et eksempel kan gebyret for forsinket betaling (rykkergebyr) nævnes. Dette gebyr på maksimalt 100 kr. er reguleret i renteloven.

Som udgangspunkt er gebyrstørrelsen i en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende dog ikke lovreguleret. En pris eller et gebyr kan imidlertid være så urimeligt, at det efter en konkret vurdering vil kunne nedsættes eller tilsidesættes.



Forbrugerombudsmanden har i praksis accepteret, at der kan opkræves et betalingsgebyr på 39 kr., hvis en regning ikke er tilmeldt betalingservice/PBS.

Ligeledes følger det af Forbrugerombudsmandens praksis, at en virksomhed kan opkræve et gebyr for betaling, der er tilmeldt PBS. Gebyret kan dog kun kaldes et "PBS-gebyr", hvis gebyret svarer til den omkostning, den erhvervsdrivende har til PBS, idet der ellers vil kunne være tale om vildledning.

### **Hvad gælder ved gebyrændringer og indførelsen af nye gebyrer?**

Betingelserne for at foretage gebyrændringer skal være tydeligt fremhævet i aftalen. Det betyder, at det skal fremgå, efter hvilke kriterier gebyrer kan ændres eller indføres.

Markedsføringsloven indeholder bestemmelser om varsling af gebyrændringer. Gebyrændringer kan opdeles i væsentlige og uvæsentlige ændringer, og varslingsreglerne er forskellige.

Det skal vurderes konkret i hvert enkelt tilfælde, om en gebyrændring er væsentlig eller uvæsentlig. I vurderingen indgår ændringens størrelse set i forhold til tidligere gebyrer og set i forhold til den vare eller tjenesteydelse, forbrugeren har købt.

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er der tale om en væsentlig gebyrændring, hvis der er tale om en stigning på over 10 pct., med mindre ændringen må anses som ubetydelig i forhold til hovedydelsen, dvs. den vare eller tjenesteydelse forbrugeren har købt. Se nærmere om dette i gebyrvejledningens afsnit 6.1.

Der gælder samme regler for indførelse af et nyt gebyr som en væsentlig gebyrændring.

### **Hvad gælder ved væsentlige gebyrændringer og indførelsen af nye gebyrer?**

Ved væsentlige gebyrændringer eller ved indførelsen af nye gebyrer er der et krav om individuel varsling. Varslingen skal som udgangspunkt ske på varigt medium, fx brev eller e-mail, og det skal tydeligt fremgå, at der er tale om en varsling af en ændring af et eksisterende gebyr eller indførelse af et nyt gebyr.

Det skal også fremgå, hvor stor forhøjelsen er i forhold til det hidtidige gebyr, eller hvor stort det nye gebyr er. Oplysningerne skal fremgå tydeligt af henvendelsen, og den erhvervsdrivende må ikke skjule disse oplysninger i anden information af fx reklamemæssig karakter.

Hvis forbrugeren ifølge aftalevilkårene har ret til at opsige aftalen som følge af det nye gebyr eller gebyrforhøjelsen, skal dette fremgå af varslingen.

**Hvad gælder ved uvæsentlige ændringer?**

Ved uvæsentlige ændringer behøver varslingen ikke at ske individuelt, men kan ske fx på den erhvervsdrivendes hjemmeside.

**Regler i anden lovgivning**

Det bemærkes, at teleområdet er reguleret af supplerende bestemmelser i udbudsbekendtgørelsen (bekendtgørelse nr. 714 af 26. juni 2008).